

## PENINGKATAN KESADARAN KESELAMATAN BERKENDARA BAGI PENGEMUDI OJEK ONLINE DI SURABAYA

**Martika Dini Syaputri<sup>1</sup>, Dian Ety Mayasari<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Katolik Darma Cendika, Surabaya, <sup>2</sup>Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

<sup>1</sup>dini@ukdc.ac.id, <sup>2</sup>dian.ety@ukdc.ac.id

### ABSTRAK

Tingkat kematian akibat kecelakaan lalu lintas di Indonesia cukup tinggi. Pengemudi ojek online sebagai salah satu pengguna jalan raya perlu diberikan edukasi terkait dengan pentingnya menerapkan keselamatan dalam berkendara. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan maupun Kode Etik telah mengatur mengenai hal-hal yang harus dilakukan oleh pengemudi ojek online (mitra) diantaranya adalah 5K yang terdiri dari Keselamatan, Keamanan, Kenyamanan, Keterjangkauan dan Keteraturan. Namun pada kenyataannya masih banyak mitra yang belum sepenuhnya menerapkan hal tersebut. Hal ini dibuktikan bahwa dalam setiap harinya selalu ada mitra yang mendapatkan sanksi baik berupa akun yang di non aktifkan sementara hingga pemutusan hubungan kemitraan. Oleh karenanya, perlu adanya edukasi secara langsung untuk mensosialisasikan 5K tersebut. Diharapkan dengan adanya sosialisasi atau penyuluhan tingkat mitra yang mendapatkan sanksi dari penyedia jasa layanan transportasi online semakin rendah begitu pula dengan tingkat kecelakaan yang terjadi akibat kelalaian mitra dalam berkendara.

**Kata Kunci :** *Kecelakaan, Kesadaran, Pengemudi.*

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi secara tidak langsung dapat membuka lapangan pekerjaan baru yang lebih inovatif, salah satunya adalah penyedia jasa transportasi online. Awal dikenalnya jasa transportasi online masuk di Indonesia sampai dengan saat ini terus mengalami peningkatan. Bahkan, terdapat 15 aplikasi jasa transportasi online di Indonesia khususnya di kota besar. Berdasarkan data dari asosiasi ojek online, Gabungan Aksi Roda Dua (GARDA) bahwa terdapat lebih dari 4 juta pengemudi ojek online tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Artinya bahwa 4 juta masyarakat telah memanfaatkan peluang kerja sebagai mitra ojek online. Surabaya merupakan salah satu kota yang masyarakatnya banyak memanfaatkan jasa transportasi online. Karena sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, industri serta pendidikan, kota Surabaya memiliki tingkat mobilitas yang tinggi. Kehadiran transportasi berbasis online dapat mendukung aktivitas warga Surabaya karena dianggap lebih praktis, tarif yang lebih jelas, kemudahan dalam pembayaran serta kenyamanan

Hanya dengan memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM), kendaraan dengan usia tertentu dan Surat Keterangan Catatan

Kepolisian (SKCK) sebagai syarat administratif, maka pencari kerja dapat bergabung menjadi mitra ojek online. Meskipun telah memiliki SIM, tentunya masih diperlukannya pelatihan berkendara yang baik dan sesuai dengan keselamatan berkendara guna mengurangi tingkat kecelakaan lalu lintas yang terjadi.

Berdasarkan informasi dari Mapolda Surabaya menyatakan bahwa sebanyak 307 telah terjadinya kecelakaan lalu lintas dengan jumlah korban sebanyak 400 mengalami luka ringan, 6 luka berat dan sebanyak 58 meninggal dunia. Meskipun data tersebut tidak memberikan keterangan lebih detail korban kecelakaan lalu lintas adalah pengemudi ojek online, namun karena area kerja dari pengemudi ojek online berada di jalan raya tentunya pengemudi ojek online memiliki peluang besar mengalami kecelakaan lalu lintas maupun pelanggaran lalu lintas.

Menurut Warpani, unsur penyebab kecelakaan lalu lintas dikelompokkan menjadi 4 yakni: manusia, kendaraan, jalan dan lingkungan. *Human error* atau faktor kesalahan manusia menjadi faktor utama penyebab terjadinya kecelakaan lalu lintas. Untuk meminimalisasi hal tersebut, maka dilakukan operasi patuh semeru. Dari operasi yang

dilakukan pada tahun 2018 ada 3.000 pengendara yang melanggar lalu lintas, sedangkan tahun 2019 meningkat menjadi 42.898 pengendara yang melakukan pelanggaran lalu lintas. Peningkatan jumlah pelanggaran lalu lintas tersebut menunjukkan tingkat kedisiplinan pengemudi kendaraan semakin buruk.

Demi mengejar target, pengemudi ojek online sering melakukan pelanggaran kedisiplinan dalam berlalu lintas misalnya putar balik dengan lawan arah, menggunakan ponsel saat berkendara, menerobos lampu lalu lintas dan sebagainya. Rendahnya tingkat kedisiplinan pengemudi ojek online tersebut perlu segera ditangani agar tidak mengganggu serta membahayakan pengguna jalan lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh Ika, dkk menyatakan bahwa hasil analisa *safety riding*, pelanggaran lalu lintas yang dilakukan pengemudi ojek online di Bekasi berupa pelanggaran rambu 60%, terburu-buru/ngebut 90%, pelanggaran garis berhenti 80%, menggunakan GPS saat berkendara 90% dan mengerem mendadak 90%.

Sedangkan penelitian lainnya juga dilakukan oleh Dimas Surya Pratama mengenai pelanggaran perilaku berkendara yang dilakukan oleh pelaku ojek online dengan lokasi penelitian di Sidoarjo menunjukkan bahwa dari tahun 2017 sampai 2019 telah terdapat 150 pelanggaran yang terjadi akibat faktor manusia dengan alasan ingin menghemat waktu dan biaya, ceroboh, tergesa-gesa sehingga tidak menghiraukan rambu lalulintas, berhenti sembarangan dan menerobos lampu lalu lintas. Tertanya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pengemudi ojek online akan membahayakan pengendara lainnya.

Berdasarkan kondisi tersebut diatas, perlu kiranya diberikan penyuluhan maupun sosialisasi kepada pengemudi ojek online terkait dengan pentingnya keselamatan berkendara serta aturan-aturan hukum tentang lalu lintas. Diharapkan dari kegiatan yang dilakukan dapat meningkatkan kesadaran hukum dan menjadi pelopor bagi pengendara lainnya agar menatati peraturan lalu lintas sehingga dapat meminimalisasi terjadinya pelanggaran maupun kecelakaan lalu lintas di Surabaya.

## METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Kelompok sasaran pada kegiatan pengabdian adalah *leader* atau ketua dan perwakilan dari berbagai komunitas ojek online di wilayah Surabaya Barat yang tergabung dalam wadah bernama “Trabas”. Setidaknya ada 8 (delapan) komunitas ojek online yang bergabung dalam wadah tersebut, yakni : GDT (Penyedia jasa layanan transportasi online Darmo Tandes), STB (Seduluran Tanpa Batas), D’Batako (Driver Batas Kota), KARDOS (Komunitas Arek Driver Online Simpang), KOS (Komunitas Ojol Surabaya), LGR (Lozt Gak Rewel), KOPER (Komunitas Pejuang Rupiah) dan AOC (Apsari Online Community). Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 18 Oktober 2021 di Base Camp Trabas. Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan dengan memberikan penyuluhan dan sosialisasi terkait keselamatan berkendara bagi kelompok sasaran. Materi penyuluhan dan sosialisasi adalah mengenai aspek-aspek hukum yang tertuang dalam UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Peraturan Menteri Perhubungan No. 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor Yang Digunakan Untuk Kepentingan Masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Status hubungan kerja antara penyedia jasa layanan transportasi online dengan pengemudi ojek online adalah hubungan kemitraan, sehingga tidak ada hubungan kerja diantara keduanya tetapi hanya ada hubungan perjanjian kemitraan yang berlaku. Akibat dari terciptanya perjanjian hubungan kemitraan, maka pengemudi ojek online tidak memiliki hak untuk menuntut pesangon, tunjangan, jaminan kesehatan maupun keselamatan kerja. Oleh karenanya, pengemudi ojek online dalam artikel ini selanjutnya akan disebut dengan mitra. Hubungan kerja kemitraan bersumber dari pasal 1338 KUHPerduta dengan menggunakan Asas Kebebasan Berkontrak dan dalam hubungan kemitraan antara Penyedia jasa layanan transportasi online dengan mitra tidak boleh bertentangan dengan syarat sahnya suatu perjanjian yang dilakukan pada awal pendaftaran menjadi mitra.

Keamanan dan keselamatan dalam berkendara diatur dalam UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Kemudian pengaturan untuk kendaraan roda dua yang digunakan untuk penyedia jasa transportasi elektronik atau online diatur lebih detail dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang digunakan untuk Kepentingan Masyarakat. Permenhub tersebut sebagai bentuk kepastian hukum dalam memberikan 5K yakni Keselamatan, Keamanan, Kenyamanan, Keterjangkauan dan Keteraturan bagi mitra maupun penumpang. Berdasarkan dari data dari Kementerian Perhubungan setidaknya 2 – 3 orang meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas baik angkutan umum, truk hingga sepeda motor. Bahkan angka kematian akibat kecelakaan lalu lintas lebih tinggi dibandingkan dengan kematian akibat adanya corona.

Berdasarkan pada hasil diskusi maupun didasarkan pada penelitian terdahulu, bahwa 60% dari kelompok sasaran belum mengetahui adanya pengaturan Permenhub No. 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang digunakan untuk Kepentingan Masyarakat, maka tidak sedikit juga mitra yang tidak menerapkan 5K. Oleh karenanya perlu dilakukan penyuluhan mengenai 5K bagi mitra dengan tujuan agar kesadaran keselamatan dalam berkendara selama membawa penumpang semakin meningkat dan meminimalisasi mitra mendapatkan sanksi oleh penyedia jasa transportasi online serta menghindari terjadinya kecelakaan lalu lintas bagi mitra.

Pada dasarnya Penyedia jasa layanan transportasi online telah memberikan edukasi kepada mitra terkait aturan-aturan dalam berkendara maupun sikap dan perilaku yang harus dan yang tidak boleh dilakukan kepada penumpang dalam bentuk fitur Penyedia jasa layanan transportasi online Akademi yang dapat diakses oleh mitra. Penyedia jasa layanan transportasi online akademi bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengetahuan mitra dalam bentuk training/pembelajaran agar pelayanan yang diberikan kepada penumpang semakin baik. Dalam fitur ini dilengkapi dengan

video untuk memudahkan mitra dalam memahami materi atau topik yang diberikan. Terdapat berbagai topik pembelajaran diantaranya adalah literasi keuangan, fitur dan layanan, anti kekerasan seksual, kenyamanan berkendara, pencegahan covid 19, keselamatan dan sebagainya. Setelah melihat video, mitra akan diminta untuk menjawab pertanyaan seputar topik tersebut. Bagi mitra yang tidak mengisi daftar pertanyaan, maka akan diberikan suspend/pembekuan akun mitra sementara oleh Penyedia jasa layanan transportasi online.

Dalam 1 (satu) topik terdapat beberapa modul dan pada tiap modul dapat diselesaikan dalam kurun waktu kurang lebih 10 (sepuluh) menit. Setidaknya lebih dari 180 (seratus delapan puluh) modul yang harus diselesaikan oleh mitra. Mitra dapat menggunakan waktu istirahat atau saat menunggu orderan masuk untuk mengerjakan modul, namun tidak banyak mitra yang melakukan hal tersebut karena lebih banyak menggunakan waktu istirahat dan menunggu orderan untuk bercengkrama dengan teman. Akibatnya banyak modul yang belum terselesaikan oleh mitra (kelompok sasaran), maka pemahaman mitra mengenai 5K masih kurang dan sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran keselamatan berkendara bagi mitra Penyedia jasa layanan transportasi online, maka hal-hal yang perlu dilakukan oleh mitra antara lain:

#### **a. Keselamatan**

Aspek keselamatan dalam berkendara merupakan suatu usaha dalam meminimalisasi tingkat bahaya dan meningkatkan keamanan dalam berkendara sehingga tidak membahayakan pengendara maupun pengguna jalan lainnya. Permenhub No. 12 tahun 2019 diuraikan hal-hal yang termasuk dalam keselamatan berkendara antara lain: pengemudi dalam keadaan sehat, menggunakan kendaraan bermotor dengan STKB yang masih berlaku, memiliki SIM C dan SIM D bagi pengemudi yang memiliki keterbatasan (disabilitas), mematuhi tata cara berlalu lintas, tidak membawa penumpang melebihi dari 1 orang, menguasai wilayah operasi, melakukan pengecekan kendaraan sebelum beroperasi, melakukan perawatan kendaraan, pengemudi menggunakan jaket,

celana Panjang, sepatu, sarung tangan dan membawa jas hujan serta pengemudi dan penumpang menggunakan helm SNI.

Meskipun telah jelas diatur dalam Permenhub dan kode etik, namun dalam praktiknya masih banyak mitra yang tidak mentaati aturan yang berlaku. Ketidaktaatan tersebut disebabkan karena permasalahan internal pada mitra. Terkait dengan keselamatan, yang sering dilanggar oleh kelompok sasaran (mitra) adalah:

1. Tidak melakukan pengecekan kendaraan sebelum beroperasi
2. Tidak secara periodik melakukan perawatan kendaraan
3. Terkadang tidak menggunakan sepatu, sarung tangan dan jas hujan

Pengecekan kendaraan dapat berupa pengecekan kondisi kendaraan secara fisik maupun pengecekan kelengkapan dokumen kendaraan. Mitra dianjurkan untuk melakukan pengecekan sebelum mengaktifkan aplikasi dengan memastikan kondisi mesin kendaraan, ketersediaan bahan bakar hingga ban agar ketika membawa penumpang atau saat beroperasi tidak mengganggu aktivitas yang dapat menyebabkan menurunnya performa. Selain itu, pengecekan dokumen juga diperlukan untuk menghindari pemeriksaan oleh petugas lalu lintas.

Sebagai upaya dalam melakukan perawatan kendaraan, Penyedia jasa layanan transportasi online memberikan benefit/keuntungan bagi mitra berupa diskon *service* kendaraan sampai dengan 10% (sepuluh persen) untuk ganti oli, mengganti spare part, dan penggantian ban. Namun benefit yang diberikan belum banyak dimanfaatkan oleh mitra karena diskon yang diberikan hanya untuk *service* di bengkel yang telah bekerjasama dengan Penyedia jasa layanan transportasi online, dimana biaya *service* setelah potongan harga masih dirasa berat oleh mitra. Mitra lebih memilih untuk *service* pada bengkel dengan biaya terjangkau. Selain itu, mitra juga enggan untuk melakukan *service* dikarenakan bengkel yang bekerjasama dengan Penyedia jasa layanan transportasi online pada hari kerja selalu ramai sehingga mitra memilih untuk tetap menggunakan kendaraan tersebut meskipun

kondisi kendaraan tidak layak. Hal inilah yang menyebabkan seringnya kendaraan mengalami mogok dan terjadinya kecelakaan lalu lintas.

Oleh karenanya, perlu adanya kesadaran bagi mitra untuk tetap memperhatikan kondisi kendaraan sebelum melakukan operasi atau mengaktifkan aplikasi. Setidaknya dalam kurun waktu 1 (satu) bulan sekali mitra perlu istirahat dengan menonaktifkan aplikasi dan melakukan perawatan kendaraan misalnya dengan melakukan penggantian oli, melakukan pengecekan kampas rem dan sebagainya. Mitra juga perlu waspada ketika berkendara saat musim hujan maupun pada malam hari.

Selain itu, Penyedia jasa layanan transportasi online juga memberikan perlindungan bagi mitra maupun penumpang dengan menerapkan kebijakan mengenai kriteria tahun kendaraan ketika mendaftar menjadi mitra, yakni kendaraan yang dapat didaftarkan untuk aplikasi penyedia jasa layanan transportasi online minimal tahun 2016 sedangkan untuk jenis kendaraan belum diatur dalam kebijakan Penyedia jasa layanan transportasi online. Dalam hal terjadinya kecelakaan yang dialami oleh mitra, Penyedia jasa layanan transportasi online memberikan asuransi dengan syarat ketika terjadinya kecelakaan lalu lintas mitra menggunakan atribut lengkap (jaket, helm, sepatu, dan celana panjang) selain itu kendaraan yang digunakan sesuai dengan yang terdaftar dalam aplikasi.

## b. Keamanan

Aspek keamanan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan meliputi:

1. Larangan membawa senjata tajam
2. Kesesuaian identitas pengemudi dan kendaraan dengan aplikasi.

Berdasarkan hasil diskusi dan sharing dari kelompok sasaran, sebelum adanya pembaruan sistem yang saat ini, mitra dapat meminjam akun dari teman atau saudara yang tidak digunakan. Dalam praktiknya hal tersebut dapat terjadi dengan berbagai alasan diantaranya adalah kendaraan yang didaftarkan dalam aplikasi di tarik oleh *leasing* karena alasan keterlambatan pembayaran; motor yang didaftarkan adalah motor baru sehingga mitra enggan menggunakan kendaraan tersebut

dengan alasan takut rusak akibat sering digunakan untuk mengantar penumpang atau barang; dan memindah tangankan akun secara sengaja maupun tidak sengaja.

Namun, dengan adanya pembaharuan sistem saat ini mitra diminta secara periodik untuk melakukan *verifikasi* wajah dengan melakukan *selfie* oleh sistem guna memastikan akun yang digunakan sesuai dengan identitas pengemudi. Dengan demikian praktik pinjam akun sudah tidak dimungkinkan lagi terjadi. Hal ini merupakan salah satu upaya dari penyedia jasa layanan transportasi online untuk memberikan rasa aman bagi penumpang.

Menggunakan kendaraan dan/atau plat nomor yang tidak sesuai dengan aplikasi termasuk dalam katagori pelanggaran sangat berat dengan konsekuensi yang akan diberikan kepada mitra berupa peringatan keras, menonaktifkan akun sementara bahkan hingga pengakhiran hubungan kemitraan. Penumpang akan menjadi ragu yang berakibat dapat membatalkan orderan dan dapat pula penumpang melaporkan kepada penyedia jasa layanan transportasi online apabila identitas dan plat kendaraan tidak sesuai dengan aplikasi yang dapat berakibat mitra akan terkena pembekuan akun sementara hingga pengakhiran hubungan kemitraan. Tentunya hal tersebut dapat merugikan diri sendiri maupun orang lain.

### c. Kenyamanan

Aspek kenyamanan meliputi:

1. Menggunakan pakaian sopan, bersih dan rapi
2. Berperilaku ramah dan sopan
3. Dilarang merokok dan melakukan aktifitas lain yang mengganggu konsentrasi saat mengemudi

Meskipun hanya berprofesi sebagai pengemudi ojek online namun harus tetap menjaga kenyamanan bagi penumpang, apalagi ojek online merupakan pekerjaan yang menawarkan jasa sehingga kenyamanan dari konsumen merupakan salah satu tolok ukur kepuasan.

Penyedia jasa layanan transportasi online pada dasarnya tidak memberikan klasifikasi secara detail kriteria pakaian sopan, namun dalam perjanjian yang telah disepakati bahwa mitra wajib mengenakan atribut, yakni

menggunakan celana panjang baik pengemudi perempuan maupun laki-laki (tidak sobek-sobek); memakai sarung tangan, sepatu, helm dan jaket yang disediakan oleh penyedia jasa layanan transportasi online. Beberapa mitra masih tidak taat terhadap aturan tersebut dengan alasan malu dengan teman maupun keluarga atas status sebagai pengemudi ojek online atau dapat pula diindikasikan bahwa pengemudi tersebut menggunakan aplikasi jasa layanan ojek online lebih dari satu. Mitra juga harus bersikap ramah dan sopan ketika membawa penumpang.

Berdasarkan pada pengertiannya, sikap sopan adalah sikap atau perilaku tertib sesuai dengan adat istiadat atau norma-norma yang berlaku di dalam masyarakat yang dapat diwujudkan dengan sikap saling menghormati, bertutur kata yang baik, bersikap rendah hati maupun suka menolong sesama. Sebagai mitra, harus dapat bersikap profesional, sehingga melakukan sikap tidak sopan terhadap penumpang merupakan pelanggaran terhadap kode etik. Beberapa contoh pelanggaran kode etik terkait dengan kesopanan terhadap penumpang antara lain adalah memarahi penumpang karena salah titik; membentak karena kelebihan barang bawaan; membentak karena menunggu lama; memarahi penumpang karena pemilihan jalan; memarahi karena banyak permintaannya ketika pesan makanan; memarahi penumpang karena berprasangka buruk. Terhadap pelanggaran kode etik tersebut, penumpang dapat memberikan penilaian yang buruk atau membuat laporan kepada penyedia jasa layanan transportasi online. Akibatnya, akun mitra dapat dinonaktifkan sementara oleh penyedia jasa layanan transportasi online.

Oleh karenanya mitra harus tetap menjaga kualitas pelayanan dengan tetap bersikap ramah dan sopan. Agar tetap memberikan kualitas pelayanan yang baik, mitra dapat memberikan edukasi kepada penumpang dengan sopan tanpa perlu melakukan tindakan membentak atau berbuat tidak sopan yang dapat merugikan diri sendiri.

Ancaman kekerasan dapat saja terjadi baik oleh mitra maupun penumpang. Dalam kode etik disebutkan bahwa bagi mitra yang melakukan pelanggaran berupa bertikai/melakukan Tindakan di luar norma

kesopanan/berperilaku kasar/melampiasikan emosi dalam bentuk perbuatan yang tidak menyenangkan kepada siapapun baik verbal ataupun non verbal, fisik ataupun non-fisik, tidak terkecuali Tindakan mengancam/mengintimidasi/menakut-nakuti/melecehkan secara SARA/fisik/seksual, dengan cara dan media apapun kepada pihak manapun, baik dengan penumpang/karyawan Penyedia jasa layanan transportasi online/sesama mitra/restoran terdaftar/pelanggan/pengguna jalan lainnya maka akan diberikan sanksi pengakhiran hubungan kemitraan.

Sekurang-kurangnya ada 15 (lima belas) bentuk kekerasan seksual yang dapat terjadi berdasarkan pada peraturan perundang-undangan, diantaranya adalah:

1. Pemerkosaan;
2. Intimidasi seksual termasuk ancaman atau percobaan perkosaan;
3. Pelecehan seksual;
4. Eksploitasi seksual;
5. Perdagangan perempuan untuk tujuan seksual;
6. Prostitusi seksual;
7. Perbudakan seksual;
8. Pemaksaan perkawinan, termasuk cerai gantung;
9. Pemaksaan kehamilan;
10. Pemaksaan aborsi;
11. Pemaksaan kontrasepsi dan sterilisasi;
12. Penyiksaan seksual;
13. Penghukuman tidak manusiawi dan bernuansa seksual;
14. Praktik tradisi bernuansa seksual yang membahayakan atau mendiskriminasi perempuan;
15. Kontrol seksual, termasuk lewat aturan diskriminatif beralasan moralitas dan agama.

Adapun perilaku yang perlu dihindari oleh mitra karena termasuk pada perilaku tidak sopan antara lain:

1. Menghindari pembicaraan yang bersifat personal;
2. Menghindari sapaan yang bersifat ambigu atau menggoda;
3. Menghindari bersentuhan fisik dengan penumpang baik sengaja atau tidak sengaja;

4. Tidak melakukan gerak-gerik yang mencurigakan;
5. Mengajak atau melakukan hubungan secara pribadi setelah order di selesaikan; dan
6. Berkomentar atau melontarkan lelucon yang menjurus kearah asusila.

Konsekuensi atau sanksi yang diberikan apabila mitra terbukti melakukan tindakan tersebut diatas adalah akun akan di non aktifkan sementara hingga pemutusan hubungan kemitraan. Tentunya hal tersebut akan merugikan mitra sendiri. Oleh karenanya, sedapat mungkin mitra dapat bersikap profesional dan sopan terhadap penumpang. Selain penumpang, mitra juga dapat melaporkan apabila saat menjalankan tugas dan profesinya mengalami kekerasan oleh penumpang atau mitra lainnya dengan melaporkan pada pihak yang berwenang. Artinya bahwa antara penumpang maupun mitra memiliki hak yang sama untuk diperlakukan dengan baik.

#### d. Keterjangkauan

Aspek keterjangkauan meliputi

1. Pengemudi pengantar penumpang menuju titik tujuan sesuai dengan aplikasi
  2. Pengenaan biaya jasa sesuai dengan aplikasi
- Karena transportasi ini berbasis teknologi, maka tujuan serta tarif yang dikenakan akan sesuai dengan aplikasi. Oleh karenanya mitra dilarang untuk menurunkan penumpang tidak sesuai dengan tujuan dengan berbagai alasan, misalnya macet atau tarif tidak sesuai. Apabila terdapat laporan dari penumpang bahwa mitra melakukan hal demikian, maka mitra akan mendapatkan sanksi dari penyedia jasa layanan transportasi online. Mitra harus tetap menerima semua order tanpa terkecuali dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan titik pengantaran. Selain itu, mitra juga dilarang meminta tarif tambahan kepada penumpang baik dilakukan dengan konfirmasi maupun tanpa konfirmasi dengan alasan bahwa rute terlalu jauh ataupun memerlukan waktu lama akibat macet.

Dalam praktiknya, mitra sering mengalami kejadian dimana penumpang menggunakan pembayaran secara tunai dengan uang pecahan besar dan mitra tidak memiliki kembalian. Jika hal demikian terjadi, maka

mitra dilarang memaksa mengambil uang kembalian atau mitra dengan sengaja kabur dengan alasan menukar uang kembalian. Apabila penumpang tidak memiliki uang pas saat melakukan pembayaran tunai dan mitra tidak memiliki uang kembalian, maka mitra dapat menyarankan agar mengubah metode pembayaran ke non tunai atau membantu mencari uang pecahan dan mengembalikannya.

Kode etik penyedia jasa layanan transportasi online telah menentukan bahwa segala kecurangan yang menggunakan dan/atau melibatkan metode pembayaran tunai atau non tunai yang dapat merugikan pihak manapun baik materiil maupun immaterial, dapat berakibat akun di non aktifkan sementara. Apabila mitra melakukan penagihan melebihi dari biaya sesuai aplikasi, maka dapat menjadikan menurunnya tingkat kepercayaan dari penumpang serta order yang diterima menjadi menurun.

Sedangkan dalam hal penjemputan dan/atau pengantaran yang tidak sesuai titik dalam aplikasi, maka mitra harus tetap bersikap profesional yakni dengan tetap berkata sopan dan menurunkan penumpang sesuai dengan permintaan penumpang. Hal ini dilakukan agar penumpang tidak memberikan penilaian buruk terhadap pelayanan mitra. Selain itu, mitra juga dapat memberikan edukasi terhadap penumpang yang tidak sesuai titik agar pemesanan berikutnya tidak merugikan mitra lainnya.

#### e. Keteraturan

Aspek keteraturan dalam Permenhub menetapkan bahwa:

1. Pengemudi harus berhenti, parkir, menaikkan dan menurunkan penumpang di tempat yang aman dan tidak mengganggu kelancaran lalu lintas sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
2. Bagi penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat dengan aplikasi berbasis teknologi informasi, *shelter* harus disediakan oleh perusahaan aplikasi; dan
3. Perusahaan aplikasi harus melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap mitra pengemudi terkait kepatuhan dan

keselamatan berlalu lintas.

Mitra harus patuh terhadap peraturan dalam berlalu lintas. Pelanggaran lalu lintas yang sering dilakukan mitra adalah

#### 1. Memarkir kendaraan dengan sembarangan.

Mitra lebih memilih lokasi yang dekat dengan resto. Berdasarkan informasi bahwa tidak semua pusat perbelanjaan menyediakan tempat parkir khusus bagi mitra. Selain itu, lokasi pusat perbelanjaan yang menyediakan parkir khusus bagi mitra biasanya lokasinya jauh sehingga memerlukan waktu cukup lama untuk mengambil orderan. Hal inilah yang menjadi salah satu faktor kurang patuhnya mitra dalam memarkir kendaraan. Apabila pusat perbelanjaan menyediakan parkir yang jaraknya dekat dan strategis bagi mitra, tentunya mitra akan bersedia untuk menggunakan fasilitas parkir tersebut. Resiko yang dapat dialami oleh mitra apabila melakukan parkir tidak sesuai dengan tempatnya adalah hilangnya kendaraan karena pencurian maupun tindakan dari Dishub yakni berupa pengembosan ban maupun menggembokan. Tentunya hal ini sangat merugikan mitra. Penyedia jasa transportasi online maupun pusat perbelanjaan perlu memerhatikan hal tersebut agar saling menguntungkan satu dengan lainnya.

#### 2. Tidak patuh terhadap rambu-rambu lalu lintas.

Mitra berfikir bahwa semakin cepat dalam menyelesaikan orderan, maka akan semakin banyak peluang untuk memperoleh orderan. Kembali meskipun penyelesaian orderan tersebut sering melanggar rambu-rambu lalu lintas dan membahayakan pengemudi lainnya. Ketidak patuhan dalam berlalu lintas yang sering dilakukan oleh mitra antara lain: menerobos lampu lalu lintas, menerobos forbidden hingga tidak menghiraukan rambu-rambu lalu lintas. Untuk mengantisipasi mitra yang melakukan pelanggaran rambu lalu lintas, pada aplikasi penyedia jasa layanan transportasi online selalu terdapat notifikasi untuk mengingatkan bagi mitra agar tetap mematuhi peraturan dalam berlalu lintas.

### 3. Menggunakan handphone saat berkendara.

Menggunakan handphone saat berkendara dapat menyebabkan hilangnya konsentrasi saat berkendara sehingga membahayakan diri sendiri maupun orang lain. Bahkan penyebab kecelakaan lalu lintas yang sering dialami mitra karena menggunakan handphone saat berkendara. Karena semua berbasis teknologi yang terdapat dalam handphone mitra, saat mitra mendapatkan orderan maka sangat sulit mencegah agar mitra tidak menggunakan handphone saat berkendara. Hal yang dapat dilakukan adalah sebisa mungkin setelah mendapatkan orderan, mitra memastikan lokasi yang dituju dan menyimpan handphone dalam saku. Apabila mitra hendak menjawab chat dari penumpang sebaiknya mitra menepi terlebih dahulu demi keselamatan bersama.



Gambar 1. Kegiatan Penyuluhan bersama Pengemudi Ojek Online

Mitra tidak diperkenankan untuk melakukan hal-hal yang telah dilarang dalam kode etik. Terdapat kode etik umum yang harus dipatuhi oleh mitra, diantaranya adalah sebagai berikut:

No	PELANGGARAN	SANKSI
1.	Bertikai/melakukan tindakan di luar norma kesopanan/berperilaku kasar/melampiasikan emosi dalam bentuk perbuatan yang tidak menyenangkan kepada siapapun baik verbal ataupun non-verbal, fisik ataupun non-fisik, tidak terkecuali tindakan mengancam/mengintimidasi/menakut-	Pengakhiran hubungan kemitraan

	nakuti/melecehkan secara SARA/fisik/seksual, dengan cara dan media apapun kepada pihak manapun, baik dengan penumpang/karyawan penyedia jasa layanan transportasi online/sesama mitra penyedia jasa layanan transportasi online/restoran terdaftar dalam platform penyedia jasa layanan transportasi online/food/pelanggan/epn gguna jalan lainnya	
2.	Mengendarai kendaraan dengan tidak memenuhi standar keselamatan sebagaimana yang telah diajarkan dalam training Safety Riding Penyedia jasa layanan transportasi online, namun tidak terbatas pada: berkendara ugal-ugalan, mengerem mendadak, menerobos lajur busway/palang kereta api, melawan arah, putar balik di area terlarang, berkecepatan tinggi di tikungan, atau tidak memperhatikan keamanan dan kenyamanan penumpang (pada saat membawa ibu hamil, manula, orang sakit, pada jalan yang rusak dan/atau polisi tidur)	1 kali : Peringatan 2 kali : Peringatan keras dan tidak bisa menerima order untuk sementara 3 kali : Pengakhiran hubungan kemitraan
3.	Melakukan pelecehan seksual dan/atau non seksual kepada penumpang/pelanggan/mitra penyedia jasa layanan transportasi online lainnya/restoran/staf restoran, baik secara langsung, dan/atau media apapun seperti melalui sms, telepon, surat, email, aplikasi pengirim pesan, media sosial atau lainnya, atau cara lain yang dapat	Pengakhiran hubungan kemitraan



	dibuktikan sebagai sarana pelecehan	
4.	Tidak menginformasikan 10 hari sebelumnya kepada pihak penyedia jasa layanan transportasi online bahwa SIM/KTP/STNK akan segera berakhir masa berlakunya atau saat dokumen tersebut hilang	Pembekuan akun hingga data diperbaharui
5.	Dijatuh hukuman tilang oleh pihak berwajib karena perilaku melanggar lalu lintas, seperti namun tidak terbatas pada, melanggar marka lalu lintas dan berkendara tanpa SIM, dan/atau mengganggu ketertiban umum	Peringatan, pembekuan sementara akin hingga pengakhiran hubungan kemitraan
6.	Terlibat kecelakaan lalu lintas yang menyebabkan cedera terhadap diri sendiri dan/atau pihak ketiga, termasuk namun tidak terbatas pada penumpang, dan pengguna jalan lain, karena kelalaian mitra pengemudi dalam berkendara	Peringatan, pembekuan sementara akin hingga pengakhiran hubungan kemitraan
7.	Mitra tidak memperbarui penggantian nomor telepon yang sebelumnya sudah terdaftar di sistem penyedia jasa layanan transportasi online baik melalui aplikasi mitra maupun melalalui GDC	Pembekuan akun hingga mitra melapor perihal perubahan nomor telepon ke GDC
8.	Menggunakan aplikasi penyedia jasa layanan transportasi online yang berasal dari sumber yang tidak resmi atau aplikasi lain yang bisa mengganggu/merugikan/mencurangi pihak manapun tidak terkecuali pihak penyedia jasa layanan transportasi online	Pengakhiran hubungan kemitraan
9.	Menghubungi penumpang/pelanggan/mi	Pengakhiran hubungan

	tra penyedia jasa layanan transportasi online lainnya/restoran yang terdaftar dalam platform penyedia jasa layanan transportasi online untuk alasan yang tidak berhubungan dengan layanan aplikasi penyedia jasa layanan transportasi online melalui media apapun seperti melalui sms, telepon, surat, email, aplikasi pengirim pesan, media sosial atau lainnya, baik berupa teks, suara, gambar hingga video	kemitraan
10.	Menggunakan perangkat yang diubang tingka keamanan dasarnya	Pengakhiran hubungan kemitraan
11.	Menyebarkan data/informasi pribadi milik penumpang/pelanggan/mitra penyedia jasa layanan transportasi online lainnya/restoran/staf restoran yang terdaftar dalam platform penyedia jasa layanan transportasi online melalui media apapun	Pengakhiran hubungan kemitraan
12.	Mitra tidak menghubungi/tidak merespon/tidak dapat dihubungi penumpang/pelanggan	1 kali : peringatan 2 kali : peringatan keras 3 kali : tidak bisa menerima orderan untuk sementara 4 kali : pengakhiran hubungan kemitraan

## SIMPULAN

Berdasarkan pada uraian diatas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa dalam hal hubungan kerja antara penyedia jasa transportasi online dengan pengemudi (mitra) adalah hubungan kemitraan. Sehingga mitra

tidak mempunyai hak dalam melakukan penuntutan berupa pesangon ketika terjadinya pemutusan hubungan kemitraan. Namun, untuk tetap menjaga profesionalitas, mitra diharuskan tetap menjalankan kode etik yang berlaku. Kode etik merupakan salah satu isi dari perjanjian kemitraan.

Kebijakan mengenai 5K yakni Keselamatan, Keamanan, Kenyamanan, Keterjangkauan dan Keteraturan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 12 Tahun 2019 telah disesuaikan dengan kode etik yang ditetapkan dalam penyedia jasa layanan transportasi online. Kode etik tersebut wajib ditaati oleh mitra, apabila terjadi pelanggaran maka mitra akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada penumpang, penyedia jasa layanan transportasi online menambahkan fitur Penyedia jasa layanan transportasi online Akademi, dimana dalam fitur tersebut mitra dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

Mitra masih kurang dalam hal kesadaran dalam berlalu lintas mitra sehingga masih diperlukan edukasi secara langsung. Pendekatan secara langsung dapat dilakukan melalui diskusi, sharing dan tatap muka yang dirasa lebih efektif dalam memberikan edukasi dan pemahaman mengenai kesadaran dalam berlalu lintas. Oleh karena itu, agar mitra mematuhi 5K sesuai dengan peraturan perundang-undangan maupun kode etik yang berlaku, maka penyedia jasa layanan transportasi online perlu sering melakukan pertemuan dengan komunitas maupun mitra penyedia jasa layanan transportasi online yang ada di Surabaya.

Hal ini bertujuan sebagai wadah sharing pengalaman di lapangan, yang kemungkinan pihak manajemen penyedia jasa layanan transportasi online kurang memahami. Hal ini baik untuk lebih meningkatkan mutu baik dari penyedia jasa transportasi online sendiri maupun bagi mitra. Selain itu, perlu adanya pengawasan bagi mitra yang melakukan pelanggaran dalam berlalu lintas. Jumlah mitra di Surabaya mencapai ribuan, oleh karena itu perlu melibatkan mitra untuk menjadi pelopor terdepan sebagai kepanjangan-tangan dari

manajemen penyedia jasa layanan transportasi online dalam hal melakukan pengawasan terhadap mitra yang secara nyata melakukan pelanggaran kode etik terutama keselamatan dalam berkendara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Gema Pratomo, *Alasan Transportasi Online Lebih di Gemari Daripada Tradisional*, <https://techno.okezone.com/read/2017/02/24/207/1627390/ini-alasan-transportasi-online-lebih-digemari-daripada-tradisional>.
- Agus, A. Aco dkk. (2016). Analisis Tingkat Kepatuhan Hukum Berlalu Lintas Bagi Pengemudi Angkutan Umum Antarkota di Makassar, *Jurnal Administrasi Publik*, 6 (2), 55-64.
- Elly, Muhammad Fajar. (2018) *Teknologi Informasi*, Yogyakarta, Teknosain,
- Enggarsari, Umi. (2017). Kajian Terhadap Faktor-faktor Penyebab Kecelakaan Lalu Lintas Dalam Upaya Perbaikan Pencegahan Kecelakaan Lalu Lintas, *Jurnal Perspektif*, 22, (3), 238-247.
- Fahmi, Aulia dkk. (2020). Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Pengetahuan Keselamatan Berkendara Ojek Online di Kabupaten Bogor Tahun 2018, *Environmental Occupational Health and Safety Journal*, 1 (1), 9-15.
- Kusmagi, Marye Agung. (2010) *Selamat Berkendara di Jalan Raya*, Jakarta, Penebar Swaday Group.
- Wijaya, Andika. (2016). *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online*, (p 193), Jakarta, Sinar Grafika.
- Wustho, M. Al. (2019). *Rambu Lalu Lintas Elektronik*, Bandung, Marja.
- Surabaya.go.id  
[https://www.penyedia\\_jasa\\_layanan\\_transportasi\\_online.com/id/kodeetik/](https://www.penyedia_jasa_layanan_transportasi_online.com/id/kodeetik/)
- UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 12 Tahun 2019 tentang Perlindungan Keselamatan Pengguna Sepeda Motor yang digunakan untuk Kepentingan Masyarakat.